

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN HOTEL BUMIMINANG PADANG

Syahrul Fajri¹, Yuliana², Hijriyantomi Suyuthie²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FPP Universitas Negeri Padang
email: adyoverasya@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang. Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional di Hotel Bumiminang Padang periode Desember 2015 - April 2016 yang berjumlah 82 orang karyawan dengan jumlah sampel 67 orang yang diambil dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data variabel komunikasi interpersonal menggunakan angket yang disusun berdasarkan Skala Likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya dengan uji coba penelitian di Hotel Pangeran Padang, sedangkan data kinerja karyawan merupakan data sekunder yang didapatkan dari HRD Hotel Bumiminang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Komunikasi interpersonal di Hotel Bumiminang dikategorikan baik (57%). 2) Kinerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang dikategorikan baik (97%). 3) Hasil uji *Corelasi Pearson Product Moment* menunjukkan nilai 0,457 dengan taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, kinerja karyawan

Abstract

This purpose of research is to analyze the relation between interpersonal communication with employees performance at Bumiminang Padang. The type is the correlation. Populations in this study are all employees in hotel operations Bumiminang Padang period December 2015 - April 2016 about 82 employees with a sample of 67 people with taking sample proportionate stratified random sampling. Data collection based to likert scale, while data on employee performance is secondary data obtained from HRD Hotel Bumiminang. The result showed that: 1) Communication interpersonal Hotel Bumiminang categorized as good (57%). 2) Performance of employees at Bumiminang Padang categorized as good (97%). 3) Result correlation Perason Product Moment indicate it's value 0,457 with significance of 5%. This means that there is a positive connection significant between communication interpersonal with the employees performance.

Keywords: interpersonal communication, employee performance

¹Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Mei 2016

²Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

A. Pendahuluan

Pertumbuhan industri pariwisata Kota Padang mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pertumbuhan industri pariwisata secara tidak langsung tidak terlepas dari aspek-aspek yang mendukungnya, salah satu sektor pendukung industri pariwisata adalah jasa perhotelan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1, definisi hotel adalah “Penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Berkembangnya usaha perhotelan di Kota Padang pasca gempa 2009, menyebabkan adanya persaingan yang menuntut perusahaan perhotelan di Kota Padang untuk secara aktif dan kreatif berusaha memenuhi kebutuhan konsumennya, baik dari segi mutu, nilai maupun kepuasan konsumen. Persaingan tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya hotel-hotel yang berdiri, baik hotel yang berbintang maupun hotel melati.

Salah satu Hotel yang berkembang pasca gempa tahun 2009 adalah Hotel Bumiminang. Hotel Bumiminang merupakan salah satu Hotel Bintang Empat (****) yang berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Bundo Kandung No. 20-28 Padang dengan arsitektur bangunan tradisional Minangkabau yang megah dan didesain dengan bentuk bangunan yang modern tanpa meninggalkan nilai-nilai tradisi Sumatera Barat.

Hotel Bumiminang memiliki 9 *departement* yang menjadi pendukung berjalannya *operational* dengan baik. Departement tersebut yaitu: *Front Office Departement*, *Food and Beverage Product Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Marketing Department*, *Accounting Departement*, *Engineering Departement*, *Housekeeping Departement*, dan *HRD Departement*.

Setiap *department* memiliki karyawan untuk menjalankan tugas tugas disetiap *departement*. Menurut Suwatno (2008: 106), “Karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti”. Jadi untuk dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dibutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik, sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

Karyawan yang bekerja disetiap bagian *departement* ini sangat di harapkan bisa memberikan kinerja yang terbaik. Suwatno (2011: 196) menjelaskan, ”Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya”.

Menurut Renata (2009: 54), “Terdapat dua faktor penentu kinerja yaitu: 1) Faktor internal, seperti: kualitas kerja, pengetahuan, kuantitas kerja, motivasi kerja, inisiatif kerja, dan penampilan. 2) Faktor eksternal, seperti: sikap organisasi, dan fasilitas kerja”.

Banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah komunikasi interpersonal antar karyawan tersebut, Menurut Agus Dharma (2001:9-11), ”Terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu: 1) Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan. 2) Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan. 3) Mekanisme kerja, mencakup system, prosedur pendelegasian dan pengendalian serta struktur organisasi. 4) Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi”.

Seorang pekerja tentu mengharapakan komunikasi interpersonal yang baik dari sesama karyawan maupun dari atasan supaya informasi yang disampaikan lebih jelas. Menurut Thoha (2008: 167) komunikasi adalah “Suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Sedangkan komunikasi interpersonal menurut Thoha (2008: 190-191) adalah “Sebagai proses penyampaian

pesan atau berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera”. Selanjutnya menurut Thoha (2008:191-194) indikator komunikasi interpersonal adalah “1) keterbukaan 2) empati 3) dukungan 4) kepositifan/prilaku positif dan 5) kesamaan”.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan *staff officer* HRD Hotel Bumiminang (Bapak Yopi Kurnia) pada tanggal 10 Agustus 2015, peneliti mendapat informasi keluhan mengenai manajemen Bumiminang tentang terjadinya *double booking* yang dilakukan oleh pihak *front office* dengan *marketing*, yang mana kamar yang sudah di *booking* tamu rombongan oleh *departement marketing* sudah di blok ke sistem, tiba-tiba kamar yang sudah di *booking* dijual oleh petugas *front office departement* kepada tamu *walk in guest* yang dilakukan pada malam hari tanpa diinformasikan sebelumnya ke petugas *front office* yang berada pada *shift* sebelumnya dan *marketing departement*. Hal ini menunjukkan kurangnya komunikasi interpersonal karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan *front office* yang terlihat dari rendahnya kualitas kerja karyawan.

Selanjutnya kesalahan input status kamar oleh *Housekeeping* pada sistem menyebabkan menurunnya kuantitas kerja dari karyawan *Front Office* pada saat tamu melakukan *check in*, sehingga tamu harus menunggu lama di *lobby* karena kamar yang telah di *reservasi* sebelumnya belum di bersihkan. Hal ini menyebabkan kurangnya kinerja karyawan dilihat dari hasil dan siklus kegiatan yang dilakukan.

Masalah lain yang terlihat adalah masih rendahnya perilaku positif seorang karyawan *front office* pada saat tamu *reservasi*, hal ini terlihat pada saat tamu mau membooking kamar hotel pada saat itu keadaan kamar hotel *full* dan seorang *reception* tidak memberikan alternatif lain kepada tamu yang ingin menginap tersebut ke hotel lainnya yang setara dengan fasilitas hotel yang mereka miliki, *reseption* hanya menolak tamu tersebut tanpa merekomendasikan hotel lain yang bisa memberikan kemudahan

bagi tamu. Hal ini menunjukkan kurang kepositifannya karyawan dalam hal komunikasi.

Selain peneliti mewawancarai *staff officer* HRD, peneliti juga mewawancarai Supervisor *Housekeeping* yang bernama Bapak Noviar pada tanggal yang sama. Peneliti mendapatkan informasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan kurangnya komunikasi interpersonal karyawan *Housekeeping* pada rentang bulan Juli, yaitu masalah yang terjadi pada saat terlambatnya pengambilan (*pick-up*) pakaian tamu yang akan di *laundry* oleh *vallet*. Padahal tamu telah menginformasikan kepada *Laundry Section* melalui telepon. Bahkan sampai tamu menelpon lagi untuk kedua dan ketiga kalinya, ini disebabkan karena kurangnya keterbukaan antara sesama karyawan untuk menginformasikan permintaan tamu kepada karyawan lain, sehingga menyebabkan komplain tamu. Komplain tamu tidak hanya mengakibatkan pada satu departemen saja tapi berdampak pada seluruh *departement* yang ada di Hotel Bumiminang.

Masalah lain yang terjadi pada Hotel Bumiminang yang menunjukkan kurangnya komunikasi interpersonal antara karyawan adalah terjadinya kesalahan kamar oleh *vallet* yang mengantarkan pakaian tamu setelah di *laundry*. Hal ini sangat sering terjadi pada karyawan-karyawan baru di Hotel Bumiminang yang disebabkan karena kurangnya kepositifan dari karyawan yang akhirnya menyebabkan terjadinya komplain tamu.

Selain itu masih ditemukan kurangnya dukungan sesama karyawan dalam penanganan keluhan tamu yang melaksanakan *event* di hotel tersebut yang terlihat pada saat panitia penyelenggara *event* memberikan informasi kerusakan *sound sistem* yang mereka gunakan ke karyawan *housekeeping*, dan pihak karyawan *housekeeping* merekomendasikan pihak penyelenggara *event* menyampaikan keluhan tersebut ke *departement engineering* sehingga pihak penyelenggara merasa kesal dengan tindakan karyawan *housekeeping* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas komunikasi interpersonal dengan variabel terikatnya kinerja karyawan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Hotel Bumiminang yang berada di bawah level supervisor yang berjumlah 82. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling*, dengan jenis *proportionate stratified random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 67 orang berdasarkan rumus proporsi Issac & Michael (Arikunto 2010: 179) dengan tingkat kesalahan 5%, diproporsikan dalam sembilan departemen yaitu: a) *Front Office*; b) *FB. Kitchen*; c) *FB. Service*; d) *HRD*; e) *Housekeeping*; f) *Sales & Marketing*; g) *Accounting*; h) *Engineering* dan i) *IT*.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), dan standar deviasi (S_{di}). Menurut Arikunto (2010: 239) dapat diklasifikasikan menjadi 5 kategori yaitu

$\geq (M_i + 1,5 S_{di})$ – keatas	= Sangat Baik
$(M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di})$	= Baik
$(M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di})$	= Cukup Baik
$(M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di})$	= Kurang Baik
$< (M_i - 1,5 S_{di})$ – kebawah	= Tidak Baik

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Data kinerja karyawan hotel diperoleh melalui data HRD Hotel Bumiminang mengenai hasil nilai kinerja 67 karyawan. Nilai kinerja karyawan Hotel Bumiminang tersebut diukur melalui 2 indikator yaitu penampilan kerja dan sikap kerja yang diterapkan oleh Hotel Bumiminang.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja dari HRD Hotel Bumiminang di atas, dapat dilihat dari 67 orang karyawan yang diteliti ditemukan 2 orang (3%) yang mendapatkan nilai cukup dan sisanya 65 orang (97%) mendapatkan nilai baik dengan rata-rata 8,04 dalam rentang 7 – 8. Hasil total nilai kinerja karyawan Hotel Bumiminang memiliki standar baku penilaian seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.
Standar Penilaian HRD Bumiminang

Kategori	Skor
Sangat Baik	9 – 10
Baik	7 – 8
Cukup	5 – 6
Kurang	3 – 4
Sangat Baik	1 - 2

Sumber: HRD Hotel Bumiminang

b. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

Data tentang komunikasi interpersonal (X) dikumpulkan melalui pertanyaan yang terdiri dari 25 butir pernyataan. Selanjutnya seluruh intrusmen pernyataan disebarkan kepada 67 responden untuk dijabarkan data komunikasi interpersonal. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian pada variabel komunikasi interpersonal di Hotel Bumiminang Padang sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Komunikasi interpersonal berdasarkan indikator keterbukaan yang terdiri dari 5 butir pernyataan yang diberikan

kepada 67 orang responden diperoleh nilai rata-rata 16.4776, skor terendah 12 dan skor tertinggi 20. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2.
Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Keterbukaan

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 16,3$	53	79
Baik	13,8 - <16,3	10	15
Cukup	11,3- <13,8	4	6
Buruk	8,8 - < 11,3	0	0
Sangat Buruk	< 8,8	0	0
Total		67	100

Berdasarkan tabel di atas dan statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata komunikasi interpersonal dari indikator keterbukaan 16.4776 berada pada rentang skor $\geq 16,3$ dengan kategori sangat baik.

2. Empati

Komunikasi interpersonal berdasarkan indikator empati yang terdiri dari 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 67 orang responden diperoleh nilai rata-rata 11.2836, skor terendah 7 dan skor tertinggi 16. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3.
Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Empati

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	≥ 13	17	25
Baik	11-<13	28	42
Cukup	9 - <11	18	27
Buruk	7 - <9	4	6
Sangat Buruk	< 7	0	0
Total		67	100

Berdasarkan tabel di atas dan statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata komunikasi interpersonal ditinjau dari

indikator empati sebesar 11.2836 berada pada rentang skor 11-<13 dengan kategori baik.

3. Dukungan

Komunikasi interpersonal berdasarkan indikator dukungan yang terdiri dari 6 butir pernyataan yang diberikan kepada 67 orang responden diperoleh nilai rata-rata 16.8060, skor terendah 12 dan skor tertinggi 24. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4.
Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Dukungan

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 19,5$	11	16
Baik	16,5 -<19,5	22	33
Cukup	13,5 -<16,5	26	39
Buruk	10,5 -<13,5	8	12
Sangat Buruk	< 10,5	0	0
Total		67	100

Berdasarkan tabel di atas dan statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata variabel komunikasi interpersonal ditinjau dari indikator dukungan sebesar 16.8060 berada pada rentang skor $\geq 16,5$ -<19,5 dengan kategori baik.

4. Kepositifan/Perilaku Positif

Komunikasi interpersonal berdasarkan indikator kepositifan/perilaku positif terdiri dari 5 butir pernyataan yang diberikan kepada 67 orang responden diperoleh nilai rata-rata 14.0149, skor terendah 10 dan skor tertinggi 20. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5.
Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator
Kepositifan/Perilaku Positif

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 16,3$	9	14
Baik	13,8 - <16,3	28	42
Cukup	11,3- <13,8	19	28
Buruk	8,8 - < 11,3	11	16
Sangat Buruk	< 8,8	0	0
Total		67	100

Berdasarkan tabel di atas dan statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata komunikasi interpersonal ditinjau dari indikator kepositifan/perilaku positif sebesar 14.0149 berada pada rentang skor 13,8 - <16,3 dengan kategori baik.

5. Kesamaan

Komunikasi interpersonal berdasarkan indikator kesamaan yang terdiri dari 5 butir pernyataan yang diberikan kepada 67 orang responden diperoleh nilai rata-rata 14.7015, skor terendah 10 dan skor tertinggi 20. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6.
Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator
Kesamaan

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 16,3$	16	24
Baik	13,8 - <16,3	27	40
Cukup	11,3- <13,8	20	30
Buruk	8,8 - < 11,3	4	6
Sangat Buruk	< 8,8	0	0
Total		67	100

Berdasarkan tabel di atas dan statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata komunikasi interpersonal ditinjau dari indikator kesamaan sebesar 14.7015 berada pada rentang skor 13,8 - <16,3 dengan kategori baik.

2. Pembahasan

a. Komunikasi Interpersonal

Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang ditinjau dari indikator keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan/perilaku positif, dan kesamaan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 73.2836 berada pada rentang skor 64,7 - <76.

Hasil penelitian tentang penilaian komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang menunjukkan sebanyak 22 orang (33%) termasuk dalam kategori sangat baik, 38 orang (57%) termasuk dalam kategori baik, 7 orang (10%) termasuk dalam kategori cukup. Artinya hampir seluruh konsumen menilai komunikasi interpersonal sangat baik dan baik.

Menurut Thoha (2008: 190-191) komunikasi interpersonal adalah "proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang, dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera".

b. Kinerja Karyawan

Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang ditinjau dari indikator penampilan kerja dan sikap kerja, dimana penilaian dari kedua indikator tersebut disesuaikan dengan prosedur penilaian dari Hotel Bumiminang itu sendiri, penilaian dilakukan dengan mencari rata-rata dari masing-masing indikator sehingga skor akhir merupakan jumlah rata-rata dari kedua indikator. Dari data yang telah didapatkan total nilai kinerja karyawan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 8,04 dalam rentang 7 – 8 yang dikategorikan dalam penilaian baik.

Hasil penelitian tentang kinerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang menunjukkan sebanyak 65 orang (97%) termasuk dalam kategori Baik, dan 2 orang (3%) termasuk dalam kategori cukup. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan yang ada di Hotel Bumiminang berada dalam kategori baik.

Menurut Amstrong dan Baron (1998) dalam Wibowo (2012: 7), “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan yaitu dengan baiknya kinerja karyawan maka tujuan organisasi dan kepuasan konsumen dapat tercapai serta dapat memberikan kontribusi yang baik pula pada ekonomi perusahaan tersebut.

c. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Di Hotel Bumiminang Padang

Analisis SPSS 16.00 diperoleh nilai koefisien korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan sebesar 0,457 dengan interpretasi bahwa kedua variabel berhubungan secara positif dan kuat karena nilai r berada pada rentang 0,25-0,75. Dengan nilai signifikansi 0.001 karena nilai signifikansinya $< 0,05$.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Secara data keseluruhan variabel komunikasi interpersonal pada hasil penilaian kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 73.2836 berada pada rentang skor 64,7 - <76 dan data variabel kinerja karyawan pada hasil penilaian kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 8,04 dalam rentang 7 – 8, dan terdapat hubungan positif dan kuat senilai 0,457 pada rentang 0,25-0,75. Dengan nilai signifikansi 0.001

2. Disarankan untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan komunikasi interpersonal antar karyawan agar bisa meningkatkan kinerja karyawannya, karena pada industri perhotelan karyawan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan sangat baik, untuk itu diharapkan untuk hotel supaya dapat mempererat keakraban antara sesama karyawan maupun antara karyawan dengan atasan.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si. dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dharma. 2001. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Press, Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada.
- Renata.2009. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Kementrian Luar Negeri Dan Kerjasama Republik Demokratik Timur-Leste Di Deli*. <http://www.Renatablog.com> diakses 3 September 2015.
- Suwatno & Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftha. 2008. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Aflikasi dan Isu Penelitian*. Bandung: Alfabeta.